

# *Zeg dat nog eens?*

A photograph of several rock climbers ascending a dark, craggy cliff face against a clear blue sky. The climbers are silhouetted against the sky, and their ropes are visible as they climb. The image is used as a background for the book cover.

Inspirerende inzichten en oneliners  
uit de (management)literatuur

Eric de Haan

# INHOUD

INLEIDING 7

TEN GELEIDE: QUOTCHING 9

HET II

Beleid & strategie	15
Data & digital	22
Design thinking	23
Innoveren	24
Integraal werken	33
Klachtenmanagement	38
Leren & verbeteren	42
Management	50
Meten & monitoren	54
Organisatie & organiseren	58
Processen & klantreizen	62
Purpose (hoger doel)	63
Service excellence	68
Technologie	70
Verandermanagement	72
Visie & missie	75

## WIJ 79

- Betrokkenheid & bevoegenheid 83
- Cultuur 84
- Empowerment 87
- Feedback 88
- Human Resource Management 89
- Klantgerichtheid & klantbeleving 92
- Relateren & resoneren 95
- Samenwerking & teamwork 105

## IK 109

- Bezieling 113
- Creativiteit 114
- Dankbaarheid 116
- Dienstbaarheid 118
- Dienstverlening 121
- Emoties 122
- Excelleren 126
- Geven & vergeven 135
- Kwaliteit & kwaliteiten 137
- Leiderschap 140
- Luisteren & verstaan 148
- Menselijkheid 160
- Motivatie 161
- Service 163
- Vertrouwen 166
- Zingeving 168

## WIE IS WIE 179

## INLEIDING

*Sommige boeken kunnen niet worden samengevat,  
enkele kunnen worden ingekort tot ongeveer tien pagina's;  
de meeste tot nul pagina's.*

Indachtig deze prikkelende visie van Nassim Nicholas Taleb heb ik boeken, artikelen en inzichten trachten te vangen in quotes. De kleinste quotes herbergen soms de grootste inzichten. Een rake quote kan precies dat verwoorden wat je zeggen wilt en maakt in één klap helder wat verhelderd mag worden.

In *Zeg dat nog eens?* staan de mooiste quotes, meest rake citaten en slimste wijsheden op het gebied van klantgerichtheid, excellente dienstverlening en dienstbaarheid, om heel compact de kennis en inzichten op dit steeds belangrijker vakgebied te delen.

Deze bundel is bedoeld om zo nu en dan een stap terug te nemen, om te bladeren, te mijmeren en te bespiegelen. Wellicht vindt u ook een nieuw pad in de managementliteratuur, omdat quotes soms zomaar zicht geven op nieuwe inzichten.

Om de ruim zeshonderd quotes makkelijker vindbaar te maken, zijn ze ingedeeld naar veertig thema's die in drie categorieën zijn gerubriceerd. Ruwweg kun je een organisatie zien als drie verschillende werelden die onderling samenhangen: de Het-, de Wij- en de Ik-kant.\*

De Het-kant gaat vooral over de inhoud: beleid, strategie, doelen, technologie, processen, innoveren, enzovoorts. De Wij-kant raakt aan waar mensen samenwerken: de onderlinge verhoudingen, cultuur, HRM, betrokkenheid, feedback, et cetera. De Ik-kant gaat over individuele talenten en competenties. Daar vind je de quotes over onder meer creativiteit, kwaliteiten, leiderschap en dienstbaarheid.

Lees een aantal bladzijdes achter elkaar, navigeer aan de hand van de categorieën of grasduin voor inspiratie – als deze quotes u af en toe wat 'zen-tijd' geven, dan is deze bundel voor mij geslaagd.

Eric de Haan

's-Hertogenbosch, september 2020

\* Een indeling die in Nederland door Daniel Ofman werd gemaakt en internationaal door Ken Wilber.

## TEN GELEIDE: QUOTCHING

De quotes in dit boek spreken natuurlijk voor zich. Voor wat extra zeggingskracht kunt u de quotes gebruiken voor coaching van uzelf, van anderen of van uw organisatie.

Selecteer daarvoor per relevante categorie een of meerdere quotes die tot de verbeelding spreken en die u(w organisatie) écht wat te zeggen hebben. Per geselecteerde quote 'qoutch' je dan in drie stappen.

1 *Zeg dat nog eens.*

Sta wat langer bewust stil bij de quote die aanspreekt. Bijvoorbeeld door de quote voor uzelf op te schrijven, door erover te mediteren of door de quote te delen en te bespreken met anderen.

2 *Wat zegt dat?*

Wat spreekt deze quote precies aan in u(w organisatie)? En waarom? Wat voor boodschap en/of betekenis heeft de quote? Waar zinspeelt die op? Welke verdiepende vragen roept de quote op?

3 *Zeg nou zelf.*

Welke 'note to self' of opdracht volgt uit de eerste twee stappen? Waar mag u(w organisatie) zich meer bewust

van worden? Waar mag u(w organisatie) meer ruimte voor maken? Waar kan u(w organisatie) beter in worden? En hoe gaat u daar de komende tijd aan werken: wat gaat u doen, wanneer, waar, met wie en hoe? En hoe verankert u wat u(w organisatie) anders gaat doen, zodat u(w organisatie) het ook daadwerkelijk gaat doen en blijft doen?





HET

De grootste  
wetenschappelijke  
ontdekking was de  
ontdekking van de  
ontwetendheid.

Yuval Noah Harari



## Beleid & strategie

Of een bedrijf het zich realiseert of niet; een bedrijf is een serviceorganisatie die toevallig een product verkoopt, geen productorganisatie die toevallig service verleent.

Tom Farmer



De lange termijn moet altijd moeite doen om de korte termijn te veroveren.

Daan Roovers



De beroerdste manier om winstgevend te worden, is je te concentreren op winst. Winst vloeit voort uit zorg voor klanten, betrokkenheid bij personeel, verlicht leiderschap en gerichtheid op service.

Fred Kofman



We proberen niet onze aandeelhouderswaarde, maar onze missie te maximaliseren.

George Siemon

Bij voetbal weet iedereen waar het doel staat. In de gemiddelde organisatie hebben negen van de tien mensen geen idee.

Mickey Huibregtsen



Beleggers en concurrenten die op zoek zijn naar een zo hoog mogelijke winst, zijn maar halve mensen.

Paul Polman



Veel bedrijven maken zich sterk voor klantgerichtheid en waardecreatie, maar vaak gaat het meer om woorden dan om daden.

Philip Kotler



Winst is geen drijfveer, het gaat altijd om de klant.

Frits van Eerd



Als je meer dan drie prioriteiten hebt, dan heb je geen prioriteiten.

Jim Collins

Centraal afgedwongen beleid is vaak *one size fits none*: één maat die niemand écht past. Centraal geleide systemen zijn vrijwel altijd te veel op één doel gericht. Het ene centrale doel gaat automatisch ten koste van andere belangrijke zaken.

Alex Pentland



Het doel heiligt nooit de middelen, wel kunnen de middelen het doel verstieren.

Martin Buber



Luisteren is een cruciale activiteit en een kans die systematisch aandacht van je organisatie verdient.

Tom Peters



Winst is het applaus dat je krijgt voor het zorgen voor je klanten en het creëren van een motiverende werkomgeving voor je mensen.

Ken Blanchard

Alles moet zo simpel mogelijk gemaakt worden,  
maar niet simpeler.

Albert Einstein



Onder het mom van efficiency lijkt soms elke  
ademruimte voor emotie te zijn wegbezuinigd.

Het ontkennen van emoties leidt tot een  
verlammende bekrompenheid waarmee we  
elkaar en onszelf beperken.

Emma Bruns



Persoonlijke service is niet iets ouderwets. Het is een  
succesvolle businessstrategie van de toekomst.

Daisy Goodwin



Concurrentiekracht gaat veel meer over dat doen wat  
klanten belangrijk vinden, dan doen waar je denkt  
dat je goed in bent.

Clayton Christensen



Als je plannen maakt, denk groot. Als je vooruitgang  
wilt boeken, denk klein.

James Clear

Geluk, waarde en waardigheid vloeien niet voort uit succes, maar uit integriteit; niet uit winst of verlies maar uit gedrag dat overeenstemt met wezenlijke waarden.

Fred Kofman



Dit moment in onze menselijke geschiedenis schreeuwt om een ingrijpende omslag van onze metaforen: van 'goed is vooruit en omhoog' naar 'goed is in balans'.

Kate Raworth



Ik heb een onrealistische ambitie.  
En een realistisch doel.

Tom Dumoulin



Omzet is ijdelheid. Winst is wijsheid.

Duncan Bannatyne



Zorgzaamheid is een concurrentievoordeel.

Monica Worline / Jane Dutton



De waarde van vriendelijkheid wordt door de meeste organisaties schromelijk onderschat.

Peter Shankman



Succesvolle organisaties weten dat ze moeten stoppen met ‘verkopen’ en starten met het helpen en bedienen van hun klanten.

Adrian Swinscoe



Je kunt geen effectieve strategie hebben zonder te definiëren wat je niet gaat doen.

Michael Porter



Je moet je concurrenten echt hoogachten en bewonderen. Zonder hen kun je niet groeien.

Nadiem Makarim



Je komt niet in de problemen door wat je niet weet, maar door wat je zeker denkt te weten wat waar is.

Mark Twain

Alle gelukkige bedrijven verschillen van elkaar; alle  
mislukte bedrijven zijn hetzelfde.

Peter Thiel



Weet wat je klanten het liefst willen en waar  
je bedrijf het beste in is. Focus op waar die  
twee samenkomen.

Kevin Stirtz



Prijs is het laatste toevluchtsoord voor bedrijven  
zonder verbeelding, hart en ziel om iets  
dieper te graven.

Seth Godin



Alle producten waarvoor zware marketing nodig  
is, zijn per definitie inferieur of zelfs kwaadaardig.  
Marketing die verder gaat dan informatieoverdracht,  
is onzekerheid.

Nassim Nicholas Taleb



Discipline is de brug tussen doelstellingen en  
prestaties.

Jim Rohn

⋮  
⋮  
⋮  
⋮

**“De sleutel is niet intelligentie.  
De sleutel is bewustzijn.”**  
**Yuval Noah Harari**

⋮  
⋮  
⋮  
⋮

Meer dan zeshonderd inspirerende citaten, rake one-liners en eyeopeners uit de (management)literatuur gebundeld in één boek. Ideaal voor managers die hun tijd bewust besteden en ieder ander die op zoek is naar een treffend citaat.

Eric de Haan (auteur, organisatieadviseur en docent) verzamelde de meest inspirerende quotes, rake citaten en wijsheden op het gebied van management, leidinggeven, verandering, organisatiecultuur, leren, HRM, klantgerichtheid, dienstverlening, samenwerken et cetera. Het boek is een naslagwerk dat professionals direct praktische en verhelderende inzichten geeft en aanspoort tot momenten van reflectie en ‘zen-geving’. Daarnaast is het een inspiratiebron voor iedereen die verlegen zit om een aansprekende opening of treffende afsluiter van een tekst of speech.

Om de ruim zeshonderd quotes eenvoudig vindbaar te maken, zijn de citaten opgedeeld in veertig thema’s die op hun beurt weer zijn onverdeeld in drie categorieën: de Het-, Wij- en Ik-kant van organisaties. Een grasduinboek boordevol *food for thought* dat ook leuk is om cadeau te doen.

